



Trendrapportage OV 2019-2022

Provincie Noord-Brabant

Voorwoord

Voor u ligt de jaarlijkse Trendrapportage over ons OV in 2022. Een jaar dat – zeker bij de start – nog volledig werd gedomineerd door corona. Ook al voelt dat inmiddels soms als een eeuwigheid geleden. Het openbaar vervoer was in die periode keihard nodig om ziekenhuizen, scholen en andere essentiële werkplekken bereikbaar te houden voor alle Brabanders. Om dat voor iedereen veilig te houden, gold tot maart van vorig jaar dan ook een mondkapjesplicht in het ov.

En toen ging de wereld weer open. Maar die nieuwe tijd bracht weer heel andere uitdagingen met zich mee. Net als veel andere sectoren ging ook het ov van een pandemie naar een personeelstekort. Omdat veel mensen thuis bleven werken, zaten onze bussen nog lang niet zo vol als in 2019, het laatste ‘gewone’ jaar. Mede door stakingen en een hoog ziekteverzuim vielen er in 2022 veel meer ritten uit dan we zouden willen. En dat terwijl betrouwbaarheid van het ov van onschatbare waarde is als we Brabanders willen verleiden wat vaker het ov te nemen.

Maar deze rapportage laat gelukkig ook mooie resultaten zien. Met innovatieve concepten als BravoFlex heeft het OV er zeker in landelijke gebieden een ingrediënt bij gekregen. We hebben het op veel plekken makkelijker gemaakt om te betalen voor een kaartje. De bussen zaten dan ook weer voller dan in 2020 en 2021. Daardoor nam ook de reizigersopbrengst toe.

Daarmee zijn we er natuurlijk nog niet. Er is werk aan de winkel om Brabant in beweging te houden. Nu onze steden verder verdichten en het steeds drukker wordt op onze wegen, is een goed en betrouwbaar netwerk van openbaar vervoer misschien wel belangrijker dan ooit voor de bereikbaarheid van onze provincie. Ik heb er alle vertrouwen in dat Brabant die uitdaging samen met de vervoerders, de werkgevers en de reizigers aankan.

Stijn Smeulders, gedeputeerde Verstedelijking & Mobiliteit



Inhoud

Voorwoord	2
1. Van pandemie tot personeelstekort	4
1.1 De situatie anno 2022	4
1.2 Financiële situatie	5
1.3 Beleidsmaatregelen	6
2. Gebruik van gedeelde mobiliteit	7
2.1 Reizigersontwikkeling	7
2.2 Buurtbus	10
2.3 Regiotaxi	10
2.4 Bravoflex	11
2.5 Vrijwilligersinitiatieven	12
2.6 Deelmobiliteit en meerrijddiensten	13
3. Kwaliteit van het aanbod	15
3.1 Betrouwbaarheid	15
3.1.1 Punctualiteit	15
3.1.2 Rituitval	16
3.2 Reisinformatie	17
3.3 Sociale veiligheid	19
3.4 Het Brabants tarievenhuis	21
3.5 Duurzaamheid	23
4. Reizigerswaardering en -beleving	24
4.1 Kwaliteitsmetingen	24
4.2 Reizigerswaardering	25
4.3 Klachten	26
4.3.1 Klachtenoverzicht	26
4.3.2 Klachtenafhandeling	28
4.4 Marketing	30

1. Van pandemie tot personeelstekort

1.1 De situatie anno 2022

De Provincie is verantwoordelijk voor het openbaar vervoer in Noord-Brabant (exclusief de trein). In aanvulling op het openbaar vervoer is de Provincie verantwoordelijk voor het zogenaamde “vrije reizigers” deel van de Regiotaxi. Hiervoor werkt de Provincie samen met gemeenten in vijf Regiotaxiregio's.

Periodiek besteedt de provincie het openbaar vervoer aan. Hiertoe is Noord-Brabant verdeeld in drie concessiegebieden. De concessies West- en Oost-Brabant worden sinds eind 2014 geëxploiteerd door Arriva. De concessie Zuidoost-Brabant is per december 2016 gegund aan Hermes. In deze rapportage presenteren wij de trends in het openbaar vervoer op basis van de drie Brabantse concessies. Deze drie concessiegebieden zijn qua omvang en reizigersaantallen vergelijkbaar. Daarom worden de meeste gegevens in deze Trendmonitor in absolute zin gepresenteerd en niet gerelateerd aan de omvang van het concessiegebied. Dit zou namelijk nauwelijks een afwijkend beeld laten zien.



De uitbraak van de Coronapandemie in maart 2020 heeft een grote impact gehad op de reizigersaantallen en daarmee de reizigersopbrengsten waardoor het voor de vervoerders een uitdaging was en nog steeds is, om het aanbod en de kwaliteit van de dienstverlening op hetzelfde niveau te houden als vóór de Coronapandemie.

In 2021 waren de effecten van Corona nog duidelijk zichtbaar en is het jaar zelfs begonnen en geëindigd met een lockdown. In het begin van 2022 werden de meeste beperkende maatregelen vanuit de Rijksoverheid afgeschaft waaronder de afschaffing van de mondkapjesplicht in het openbaar vervoer en het opheffen van het thuiswerkadvies. Gedurende 2022 en met name in de tweede helft van het jaar ontstonden er echter weer nieuwe problemen: personeelstekorten en stakingen. Hierdoor kreeg het openbaar vervoer met nieuwe uitdagingen te maken om het aanbod en de uitvoering van de dienstverlening op peil te houden.

In de twee voorgaande edities van deze rapportage is er gekozen om veelal vergelijkingen met 2019 te maken, omdat we het niveau van de reizigersaantallen en het aanbod van openbaar vervoer graag terug zouden brengen op minimaal dat niveau. In deze editie zal 2019 nog steeds als referentiejaar worden genomen, maar zullen ook vergelijkingen met 2021 gemaakt worden daar waar dat van toepassing is. De reizigerspopulatie (welk type reiziger maakt gebruik van het openbaar vervoer en met welke motieven) is in 2022 alweer iets meer vergelijkbaar met die van 2019 dan die van 2021. Dit wordt verderop in het rapport nader toegelicht.

1.2 Financiële situatie

Herstel reizigersopbrengsten zet door

Covid-19 heeft voor een compleet nieuwe situatie gezorgd: de reizigersopbrengsten gingen in 2020 fors onderuit, de concessies werden daardoor sterk verlieslatend en vervoerders gaven aan in deze omstandigheden niet in staat te zijn om in te schrijven op nieuwe concessies. Om de grootste verliezen te dekken én tegelijkertijd het openbaar vervoer haar cruciale rol te kunnen laten vervullen, heeft het Rijk subsidieregelingen gemaakt, genaamd beschikbaarheidsvergoeding openbaar vervoer (BVOV), voor de jaren 2020 (vanaf maart), 2021 en 2022. Voor het jaar 2020 zijn landelijk de volgende afspraken gemaakt:

- Het voorzieningenniveau blijft ten opzichte van 2019 intact.
- De exploitatiebijdrage van de decentrale overheden blijft op het niveau van 2019.
- Ook de bijdrage vanuit het Ministerie van OCW voor het studenten OV-product (SOV) wordt volledig uitgekeerd.
- De BVOV beperkt de tekorten van de vervoerders tot 5 of 7% van de kosten: 5% voor concessies die in 2019 minder dan 2% winst maakten, 7% voor concessies die in 2019 meer dan 2% winst maakten.

Gezien de Covid-19 situatie zijn deze afspraken in 2021 en 2022 voortgezet met één belangrijk verschil ten opzichte van 2020: de vervoerders mochten de tekorten compenseren met een beperkte afschaling van de dienstregeling. Kostenbesparingen zijn gerealiseerd door het gericht afschalen van de dienstregeling in de vorm van frequentieverlagingen en het vervallen van ritten in de avonduren, het weekend en de daluren. Deze afschaling is via de tactische ontwikkelteams (overleg waarin de vervoerders, de provincie, de B5-gemeenten, de regiocoördinatoren en het Reizigersoverleg Brabant deelnemen) tot stand gekomen.

Deze afspraken betekenden dat vervoerders over 2021 en 2022 geen verlies hebben geleden, maar ook geen winst mochten maken (de nullijn). Net als in 2020 had dit ten opzichte van 2019 een negatieve invloed op de financiële kostendekkingsgraad doordat de kosten weliswaar iets afnamen maar de reizigersopbrengsten veel sterker achterbleven.

In 2020 lagen de reizigersopbrengsten 28% lager dan in 2019; voor 2021 was dit nog 25%. In 2022 hebben de reizigersopbrengsten een aanzienlijk herstel laten zien en lagen deze "slechts" 9% onder het niveau van 2019.

1.3 Beleidsmaatregelen

Het eerste kwartaal van 2022 kenmerkte zich door het stapsgewijs opheffen van alle beperkende maatregelen vanuit de Rijksoverheid vanwege de Coronapandemie. Dit heeft in eerste instantie nog niet direct geleid tot een grote toename van het aantal busreizigers en is er meer sprake geweest van een stabilisatie van het aantal busreizigers op een niveau dat rond de 75% lag ten opzichte van 2019 (zie paragraaf 2.1).

Personeelstekort

Het ziekteverzuim is in bijna alle sectoren van de samenleving gedurende de Coronapandemie gestegen, zo ook in het openbaar vervoer. Zelfs met een afgeschaalde dienstregeling ten tijde van alle beperkende maatregelen in het openbaar vervoer, was het vaak lastig voor de vervoerders om voldoende personeel in te kunnen zetten om de geplande ritten te kunnen laten rijden. Vanaf het tweede kwartaal in 2022 begon zich in het land een nieuw probleem te manifesteren: personeelstekorten. Deze tekorten waren zichtbaar in bijna alle sectoren van de samenleving en zijn voor een groot deel een direct gevolg geweest van de impact van Corona op de samenleving. Naast de natuurlijke uitstroom van personeel (bijv. chauffeurs die met pensioen gaan) en een continue hoger ziekteverzuim dan vóór het uitbreken van de Coronapandemie, werd het voor de vervoerders steeds lastiger om nieuwe chauffeurs te vinden, waardoor het langzaam duidelijk werd dat een verdere afschaling van de dienstregeling onvermijdelijk was.

Beide vervoerders in Brabant zijn intensief bezig met het aantrekken van nieuw personeel, maar het kost enkele maanden voordat deze opgeleid zijn en ook echt als chauffeur kunnen starten. Provincie en vervoerders hebben hierover veelvuldig overleg. Nieuwe wervingscampagnes hebben wel vruchten afgeworpen in de zin dat er nieuwe chauffeurs zijn gevonden, maar dit waren er niet genoeg om het personeelstekort op te lossen. Gelijktijdig met de binnenkomst van nieuwe chauffeurs namen er ook chauffeurs afscheid (natuurlijk verloop en pensionering), zodat de groei in absolute zin van beperkte omvang was. Om de reizigers toch een betrouwbare dienstregeling te bieden hebben beide vervoerders vanaf juni 2022 met een vakantiedienstregeling gereden. Gedurende de rest van het jaar bleek op diverse lijnen het aantal reizigers zo laag dat ritten in minder drukke perioden konden worden geschrapt. Op deze manier kon het aanbod in overeenstemming worden gebracht met de vraag. Tegelijk zijn wel voorbereidingen getroffen om de dienstregeling weer te kunnen opschalen zodra de vraag weer zou aantrekken en het personeelsbestand dit zou toelaten.

Stakingen

Naast het personeelstekort dat zich in 2022 manifesteerde, was 2022 ook het jaar van veel stakingen in het openbaar vervoer. Vanaf mei werd in meerdere regio's in het land gestaakt vanwege onvrede over de voorgestelde cao. Volgens de vakbond FNV was er voor de werknemers te weinig aandacht voor koopkrachtbehoud, structurele maatregelen om de werkdruk te verminderen en een goede regeling voor oudere werknemers. Vakbond CNV ging wel akkoord met het voorgestelde eindbod van de werkgevers, waardoor er officieel wel een cao-akkoord lag.

Na de eerste regionale stakingsdagen in mei en juni, werden de reizigers in september en oktober nog meer geraakt door regionale- en zelfs landelijke stakingen, ook op het spoor. Ook was er sprake van (tijdelijke) werkonderbrekingen in bepaalde regio's in Brabant.

2. Gebruik van gedeelde mobiliteit

2.1 Reizigersontwikkeling

Er is een kwart minder busritten gemaakt t.o.v. 2019

2019 is niet voor niets als referentiejaar genomen: het was een topjaar voor het openbaar vervoer, met een recordaantal reizigersritten die in Brabant gemaakt zijn (ruim 54,7 miljoen). In 2020 is het aantal t.o.v. 2019 teruggezak naar 50% en in 2021 kwam dit aandeel uit op 54%. Het aantal reizigersritten in 2022 t.o.v. 2019 in heel Brabant komt uit op 74%. Voor alle drie de concessiegebieden laat de reizigersontwikkeling ongeveer hetzelfde beeld zien.

Een aantal oorzaken die mogelijk een positief effect hebben gehad op het herstel van het aantal busreizigers:

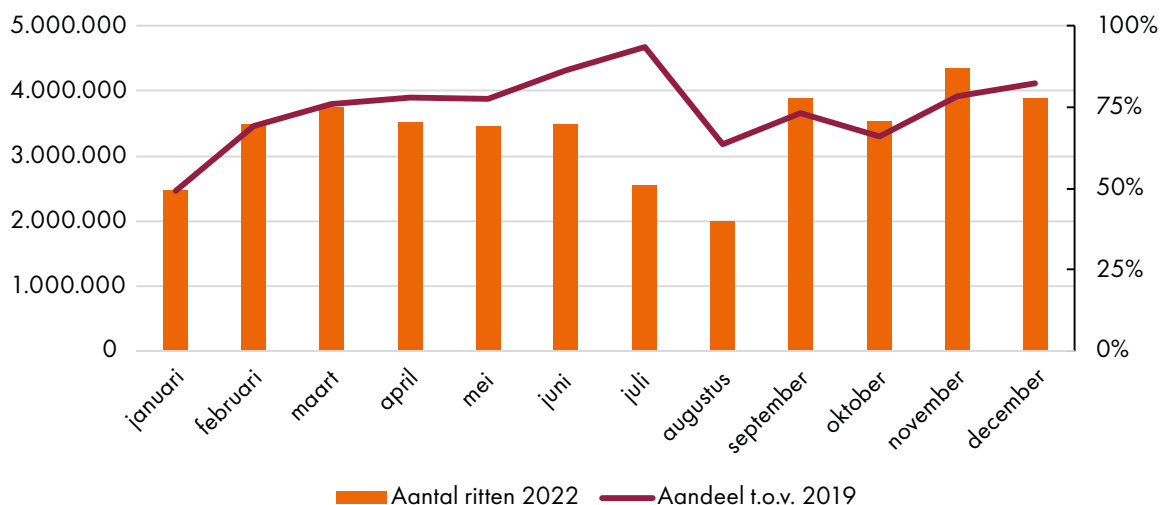
- Afschaffing mondkapjesplicht in maart 2022.
- Het algemene gevoel dat Corona achter ons ligt en men minder (sociale) drempels ervaart om met de bus te reizen.
- Tijdelijke opschaling van de dienstregeling in de vorm van frequentieverhoging op bepaalde lijnen.
- Invoering OVpay (in- en uitchecken met je bankpas) in alle Brabantse bussen (exclusief buurtbussen) vanaf eind september 2022 (zie paragraaf 3.4).
- Marketingcampagnes.

Oorzaken die mogelijk een negatief effect hebben gehad op reizigersontwikkeling:

- Stakingen.
- Personeelstekort bij de vervoerders waardoor er op sommige lijnen een noodgedwongen afschaling van de dienstregeling heeft plaatsgevonden.
- Meer thuiswerken.
- Digitaal lesgeven in het hoger onderwijs, HBO en Universitair.
- Toegenomen (tweede) autobezit.
- Afgenomen betrouwbaarheid (rituitval en punctualiteit) met name veroorzaakt door stakingen en personeelstekorten.
- Populariteit van de E-bikes, waardoor grotere reisafstanden haalbaar werden per fiets.
- Gebruik van meer alternatieve vervoerswijzen voor het openbaar vervoer in met name stedelijke gebieden (lopen, fietsen, deelmobiliteit, etc.).

Het hoge aandeel ritten t.o.v. 2019 in de maanden juni en juli is te verklaren door het feit dat dit een vakantieperiode is en het effect van ov-gebruik van forensen minder is. Voor recreatieve doeleinden lijkt het ov wel goed gebruikt te worden. Het relatieve lage aandeel ritten dat met de bus is gemaakt in augustus zou deels te verklaren zijn door de stakingen die er bij de NS hebben plaatsgevonden. Het lage aandeel in oktober is te verklaren door stakingen in het streekvervoer.

Aantal reizigersritten regulier OV in 2022 en aandeel t.o.v. 2019

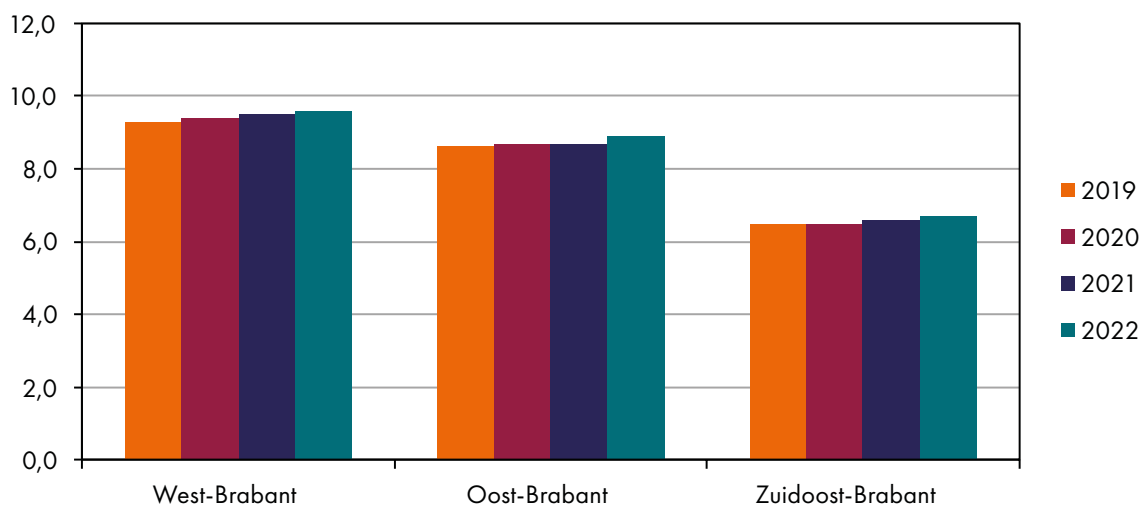


Als we kijken naar de ontwikkeling van verschillende aspecten van het openbaar vervoer t.o.v. 2019, zoals het aantal (OV-) ritten met de Regiotaxi en het aantal reizigerskilometers, zien we dat de percentages niet ver uit elkaar liggen. Het aandeel ritten dat met regulier openbaar vervoer is gemaakt, blijft met 74% t.o.v. 2019 het meest achter. Het aandeel reizigerkilometers dat is gemaakt ligt op 76% en het aandeel OV-ritten met Regiotaxi ligt op 82%.

Gemiddelde ritafstand met het lijngebonden busvervoer blijft stabiel

De gemiddelde afstand per OV-rit is al jaren vrij constant. Wel blijkt er een kleine toename als gevolg van Corona. Dit zou te maken kunnen hebben met meer fietsgebruik op de kortere afstanden. De kleinere reisafstand per OV-rit in Zuidoost-Brabant komt doordat hier meer sprake is van een stadsconcessie met een grote focus op Eindhoven. Dit resulteert in relatief veel reizigers op kortere lijnen zoals naar bedrijventerreinen zoals De Run, de High Tech Campus en naar Eindhoven Airport. In West-Brabant zijn de afstanden gemiddeld het langst vanwege de langere trajecten van de Brabantliners, de lijndienst naar Rotterdam en het feit dat er maar 1 stadsdienst (Breda) actief is in deze concessie. In Oost-Brabant zijn er 2 stadsdiensten (Tilburg en Den Bosch) actief waardoor de afstand gemiddeld genomen wat lager ligt dan in West-Brabant.

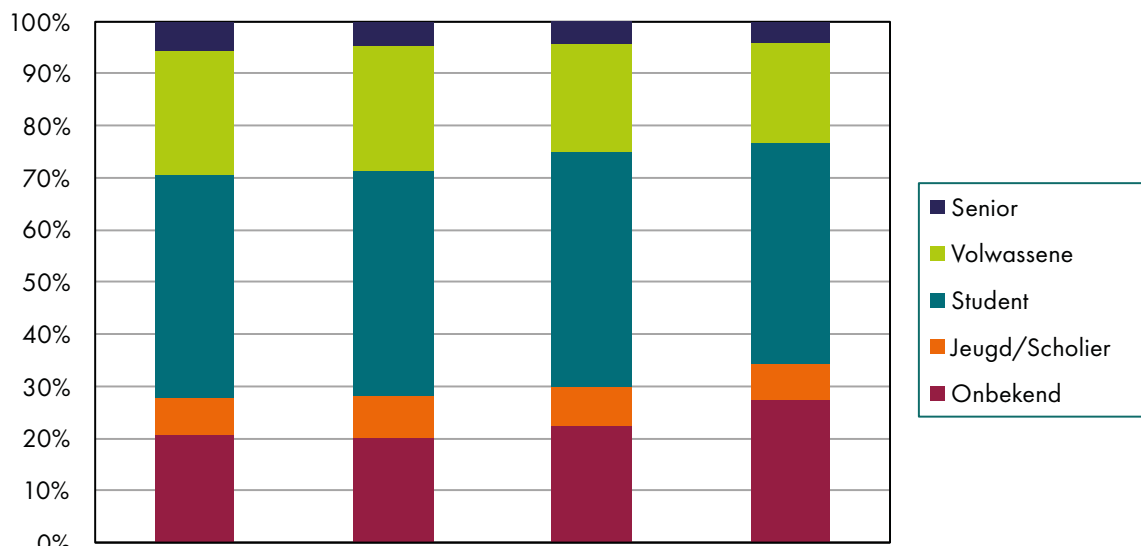
Gemiddelde reisafstand (km) per OV-rit



Toename van reizen op rekening

Op basis van de gebruikte kaartsoorten kan in 2022 van ongeveer 75% van de reizigers worden vastgesteld tot welke reizigersgroep ze behoren (o.b.v. de kaartsoorten en abonnementen met leeftijds korting of producten die alleen verkrijgbaar zijn voor een specifieke reizigersgroep). Bij de onbekende groep reizigers gaat het vooral om reizigers die reizen met een anonieme OV-Chipkaart, een dalurendagkaart, een ritkaart of op rekening reizen.

Verdeling reizigerstypen (2019 - 2022)



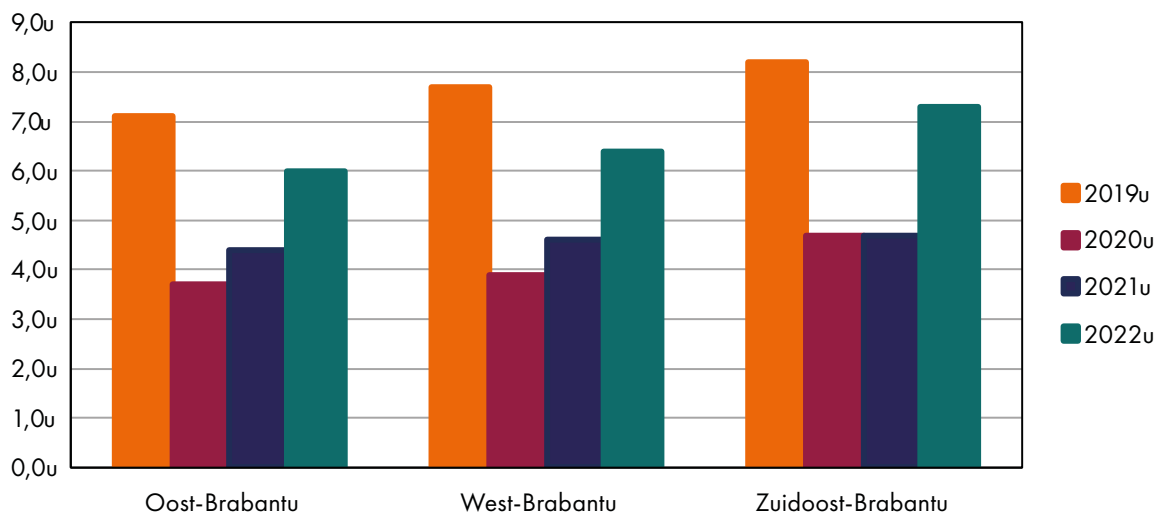
Het aandeel gemaakt busritten door reizigers waarvan niet kan worden vastgesteld tot welk reizigerstype zij behoren ligt in 2022 op 98% t.o.v. 2019. We zien dat het gebruik door volwassenen en senioren op respectievelijk 59% en 56% ligt. Ook omdat de groep studenten en scholieren bijna 50% van de reizigersritten maakt in Brabant zien we dat het herstel van deze groepen op het jaargemiddelde zit, namelijk 75% van het aantal reizigersritten t.o.v. 2019.

Gemiddeld aantal reizigers in de bus neemt toe

Een maat die iets zegt over de vraaggerichtheid van het busvervoer is het aantal reizigerskilometers, gedeeld door het aantal dienstregelingskilometers. Deze maat geeft de gemiddelde benutting van alle bussen aan over de gehele dag (werkdagen, zaterdagen en zondagen) en over het volledige traject van alle lijnen voor het reguliere openbaar vervoer.

Het aantal ritten dat met de bus is gemaakt in 2022 lag zoals eerder genoemd op 74% t.o.v. 2019 voor heel Brabant. De gemiddelde benutting in 2022 voor heel Brabant komt uit op ruim 85% t.o.v. 2019. De verklaring hiervoor is dat er door meerdere afschalingen van de dienstregeling gedurende 2022 minder ritten gepland zijn en er gemiddeld genomen meer reizigers gebruik hebben gemaakt van hetzelfde voertuig om op hun bestemming te komen.

Benutting: gemiddeld aantal reizigers in de bus



2.2 Buurtbus

De buurtbus is al geruime tijd een begrip in Brabant en deze bussen, met als doel een aanvulling te geven op het regionale streekvervoer, rijden op werkdagen in alle drie de concessiegebieden in de provincie en enkele lijnen ook op zaterdagen. De buurtbussen rijden meestal van dorpen waar geen of nauwelijks busverbindingen zijn naar plaatsen die met andere buslijnen goed verbonden zijn met grotere steden of kernen. Hiermee houden we de kleine dorpen in Brabant bereikbaar.

Buurtbussen worden gereden door vrijwilligers en de voertuigen zelf (max. 8 personen) worden beschikbaar gesteld door de vervoerder die ook het reguliere busvervoer in de concessie exploiteert. In alle buurtbussen kan ingecheckt worden met de OV-Chipkaart. Bij de chauffeur kun je ook een kaartje kopen met pinpas of creditcard. Het inchecken met je bankpas (OVpay, zie ook paragraaf 3.4) was in 2022 echter nog niet mogelijk.

Na het uitbreken van de Corona-pandemie hebben de buurtbussen bijna een jaar niet gereden (van april 2020 t/m februari 2021) vanwege gezondheidsoverwegingen voor zowel de reizigers als de chauffeurs en is een gedeelte van deze ritten door de Regiotaxi opgevangen.

In 2022 reden er in Oost-Brabant 22 buurtbuslijnen, in West-Brabant 21 en in Zuidoost-Brabant 17. In de regio Boekel is in oktober 2022 buurtbus 256 gaan rijden. Deze buurtbus biedt vervoer tussen Boekel, Huize Padua en Veghel nadat lijn 155 door bezuinigingen als gevolg van corona is komen te vervallen.

In 2022 zijn er in totaal ruim 580.000 ritten met de buurtbus gemaakt. Dit is ongeveer 77% van het aantal ritten dat er in 2019 is gemaakt. Daarmee is dit percentage nagenoeg gelijk aan het aandeel reizigersritten voor alle typen busvervoer t.o.v. 2019. Het aandeel buurtbusritten is in 2022 op het totaal van alle gemaakt busritten per concessie het grootst in Oost-Brabant (2,0%) en West-Brabant (1,7%). Voor Zuidoost-Brabant ligt dit percentage op 0,7%.

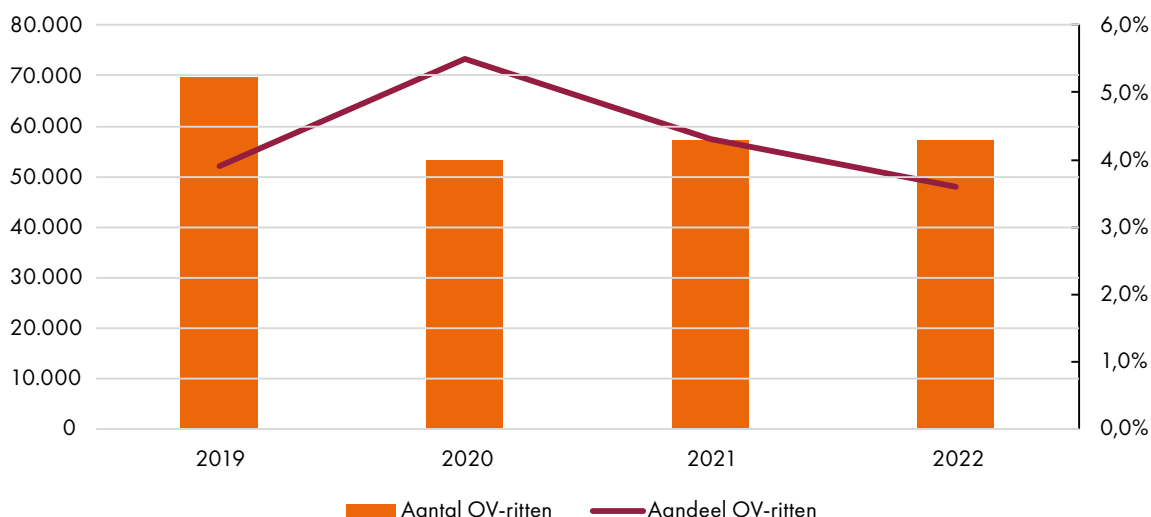
2.3 Regiotaxi

De regiotaxi (deeltaxi) verzorgt deur-tot-deur vervoer voor mensen voor wie het reguliere openbaar vervoer geen optie is door een fysieke of mentale beperking. Dit in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Dit vervoer is de verantwoordelijkheid van de gemeen-

ten en wordt ook gefinancierd door de gemeenten. In West- en Oost-Brabant (en een klein deel van Zuidoost-Brabant) is de Regiotaxi al jaren tevens toegankelijk voor alle andere burgers (de zogenaamde ‘vrije reizigers’). Voor dit deel is de provincie verantwoordelijk. Hiermee zijn er ook reismogelijkheden in die gebieden en/of op die tijden dat er weinig of geen regulier lijngebonden openbaar vervoer aanwezig is. De Regiotaxi is actief in nagenoeg heel Brabant en wordt aangestuurd door 5 regionale samenwerkingsvormen.

Het aantal ‘vrije reizigers’ met de Regiotaxi is in 2022 nagenoeg gelijk gebleven aan het aantal uit 2021 en ligt rond de 57.000. Door het toegenomen aantal Wmo-ritten in 2022 is het aandeel van de ‘vrije reizigers’ met de Regiotaxi wel iets afgenomen: in 2021 was dit aandeel nog 4,3% terwijl het in 2022 is gedaald tot 3,6%. Het aandeel ‘vrije reizigers’ t.o.v. het WMO-vervoer is het grootst in de regio Noordoost-Brabant (7,2%) en het kleinst in Zuidoost-Brabant (0,2%).

Aantal en aandeel OV-ritten met Regiotaxi



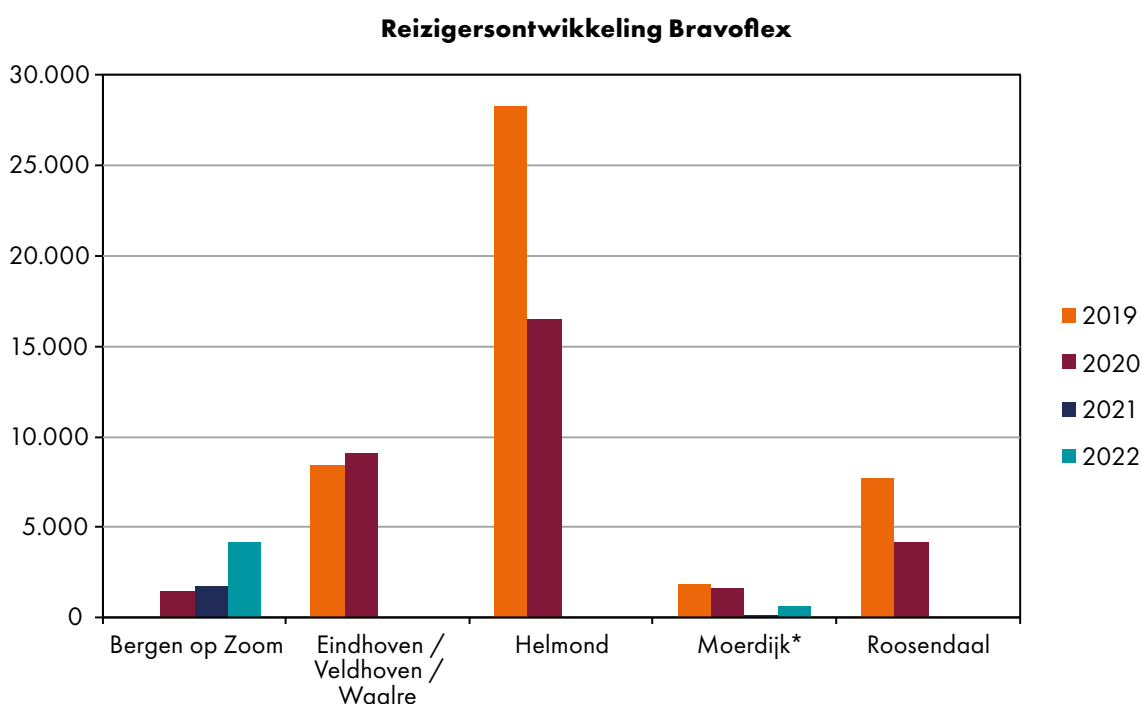
2.4 Bravoflex

In 2021 is de Visie “Gedeelde mobiliteit is maatwerk” verder uitgewerkt om te komen tot een optimale aansluiting van het lijngebonden Directnetwerk met Bravoflex en Bravo Samen. In 2019 en 2020 was dit vooral gericht op West Brabant, maar eind 2021 is ook een ambitiedocument gedeelde mobiliteit vastgesteld door gemeenten en de provincie voor concessiegebied Oost-Brabant. Om goed aan te sluiten bij de wensen van verschillende groepen reizigers is maatwerk essentieel. Met meer vraaggerichte vormen van vervoer, waaronder Bravoflex, willen we reizigers een passende mobiliteitsoplossing bieden.

De pilots met Bravoflex in Eindhoven/Veldhoven/Waalre, Helmond en Roosendaal zijn na 2020 niet meer gecontinueerd vanwege overwegingen i.r.t. toekomstige nieuwe productformules en de uiteindelijke kosten. Bravoflex in Bergen op Zoom en in Moerdijk (per december 2020 in aangepaste vorm voortgezet door uitbreiding van het vervoergebied met de gemeenten Halderberge, Drimmelen en Altena) zijn wel gecontinueerd.

Reizigers lijken het product Bravoflex Bergen op Zoom steeds beter te vinden: in 2022 is het aantal reizigers meer dan verdubbeld t.o.v. 2021. Het accepteren van de OV Studentenkaart is hiervoor de belangrijkste reden. In totaal hebben meer dan 4.000 reizigers gebruik gemaakt van deze vorm van flexibel vervoer, gemiddeld ongeveer 15 per dag. In vergelijking met eerdere pilots in Helmond en Eindhoven is het gebruik echter nog steeds betrekkelijk beperkt.

De reizigers weten ook Bravoflex in de gemeenten Moerdijk, Halderberge, Altena en Drimmelen steeds beter te vinden. Het aantal reizigers is nu op jaarbasis ruim 600, ongeveer 2 reizigers per dag.



*Vanaf december 2020 in gewijzigde vorm, aangevuld met de gemeenten Halderberge, Drimmelen en Altena.

2.5 Vrijwilligersinitiatieven

Nadat begin 2022 nagenoeg alle Covid-19 maatregelen verdwenen, zochten gemeenten en (vrijwilligers)organisaties weer contact met de provincie om projecten op het gebied van gedeelde mobiliteit te realiseren.

Zo zijn in 2022 de gemeenten Altena, Bergeijk en Reusel-De Mierden gestart met ANWB AutoMaatje. Dit is een vervoersinitiatief waarbij vrijwillige chauffeurs minder mobiele plaatsgenoten vervoeren. Daarnaast zijn er met verschillende gemeenten en vrijwilligersorganisaties gesprekken gevoerd over de opstart van een initiatief. De verwachting is dat in 2023 weer enkele nieuwe initiatieven opgestart worden.

De lopende initiatieven zijn inmiddels uitgebreid: de Zonnebus in Cuijk heeft haar dienstverlening op woensdagen uitgebreid naar het nabijgelegen Haps en ook Seniorenvervoer Boxtel heeft haar diensten uitgebreid met een 3e auto en de bediening van het dorp Gemonde. Daarnaast is de pilot met de dorpsbus in Sprundel en Sint Willibrord met 1 jaar verlengd, omdat deze tijdens de Coronaperiode lange tijd niet kon rijden.

2.6 Deelmobiliteit en meerijddiensten

In november 2021 startte de tweejarige pilot met de Deense carpooldienst Nabogo in West-Brabant. Wegens Covid-19 was 2022 het eerste volledige jaar. Wegens overheidsmaatregelen rondom Covid-19 kon het actief carpoolen in de eerste maanden van het jaar nog niet gepromoot worden, maar was Nabogo wel druk bezig om naamsbekendheid in vier gemeenten te genereren. Middels diverse (online) promotieactiviteiten werden in Bergen op Zoom, Roosendaal, Woensdrecht en Steenbergen potentiële gebruikers gezocht om het eerste en/of laatste stuk van hun reis te laten maken via de meerijddienst in combinatie met het bestaande openbaar vervoer. Sinds het voorjaar van 2022 is het daadwerkelijk van start gegaan. Na een mooie start met zo'n 1.000 ritten in het tweede kwartaal stagneerde het gebruik in de tweede helft van 2022. Vervolgens heeft Nabogo een nieuwe strategie ingezet om meer reizigers te trekken. De inzet is dat dit in 2023 tot meer gebruikers zal leiden.

De proef met Bravofiets in Den Bosch en Tilburg is eind oktober afgerond. Wegens het geringe gebruik is besloten om hier geen vervolg aan te geven. Een belangrijke oorzaak hiervoor was dat het aanbod van commerciële deelfietsaanbieders met een ander concept ('free floating' deelfietsen in plaats van fietsen die op een vast punt, in veel gevallen een bushalte, moeten worden geretourneerd) beter bleek aan te sluiten bij de behoeften van de gebruiker. Bravofiets is in Bergen op Zoom nog wel beschikbaar.

Vlak voor de zomer van 2022 zijn we in samenwerking met OnzeAuto een project gestart in West-Brabant. Om te kijken of deelauto's ook in minder stedelijke gebieden van de grond kunnen komen heeft OnzeAuto een interessepeiling in verschillende gemeenten uitgevoerd. Als provincie hebben we een bijdrage geleverd aan het tot stand komen van deze interessepeiling. Hierbij hebben we onder meer bijgedragen in het contact leggen met gemeenten. Op basis van gebruiksgegevens heeft dit geleid tot het plaatsen van enkele deelauto's in verschillende wijken en dorpen zonder financiële bijdrage vanuit de provincie. In een aantal gemeenten zal in 2023 ook nog een interessepeiling uitgevoerd worden.

In het najaar van 2022 heeft Yellowchess een onderzoek gedaan naar de kansen van deelmobiliteit in het landelijk gebied. Hierbij wordt geopperd om in een DUS-netwerk deelmobiliteit te realiseren. Een Daily Urban System (DUS) is het gebied waar de belangrijkste dagelijkse verplaatsingen (woonwerk, studie, sport, etc.) van mensen zich afspelen. In 2023 zal in de regio Hart van Brabant en Noordoost-Brabant een vervolg hieraan worden gegeven om te kijken wat de mogelijkheden zijn. Dit onderzoek komt tot stand via een samenwerking met de betreffende regio's.

Naast de deelmobiliteitsprojecten waar de provincie een bijdrage aan levert, zijn er ook een aantal kleinschaligere initiatieven met deelmobiliteit vanuit andere partijen, zoals de gemeente Maashorst in samenwerking met IBN en Area. Tot slot zijn er in Brabant ook commerciële partijen die deelmobiliteit aanbieden. In 2022 hebben deze partijen een stap terug moeten doen, voornamelijk GoSharing. Nadat zij in eerste instantie in heel Noord-Brabant gestopt waren, hebben zij inmiddels

een doorstart gemaakt in de grote Brabantse steden. Ook de Citysteps in Waalwijk zijn weggehaald. Deelmobiliteit van commerciële aanbieders blijft beschikbaar in grote steden als Breda, Den Bosch, Eindhoven en Tilburg.



3. Kwaliteit van het aanbod

3.1 Betrouwbaarheid

Voor het behoud van zowel frequente als incidentele OV-reizigers is de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer essentieel. Als we daarnaast automobilisten willen verleiden om gebruik te maken van het openbaar vervoer, moet de betrouwbaarheid geborgd zijn. De twee belangrijkste aspecten die iets over de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer zeggen zijn punctualiteit en ritueel.

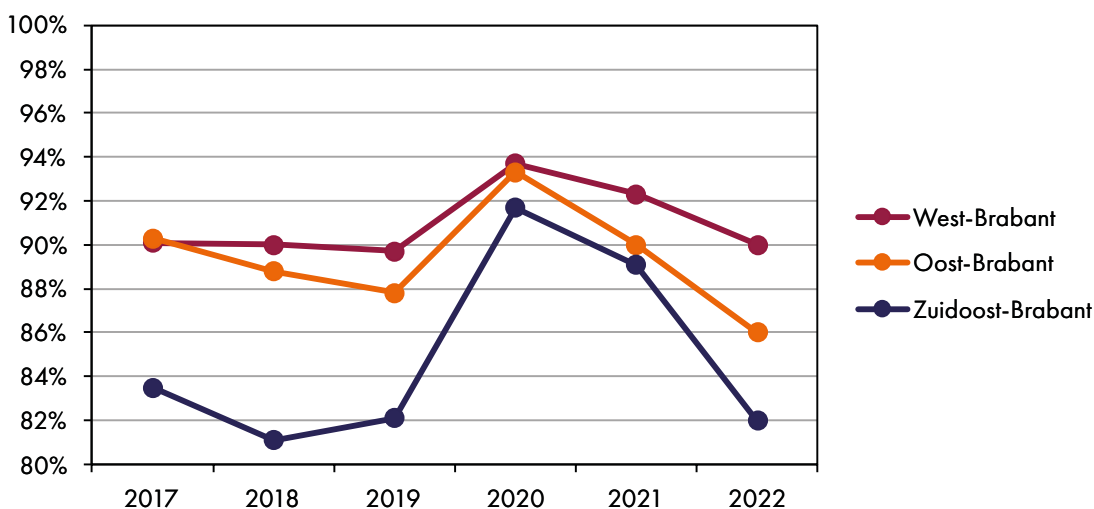
3.1.1 Punctualiteit

Op tijd rijden is een belangrijk kwaliteitsaspect bij het openbaar vervoer. De reiziger verwacht dat hij conform dienstregeling van A naar B wordt gebracht en verstoringen daarin hebben gevolgen voor het vertrouwen in het product. Vandaar dat de Provincie als opdrachtgever aan zowel de aankomst- als de vertrekpunctualiteit eisen heeft gesteld. Daarbij is enige marge aangehouden omdat bussen nu eenmaal voor het grootste deel meerijden met het gewone verkeer, waarvan de doorstroming zich niet altijd laat voorspellen.

Bussen in Brabant rijden in 2022 minder vaak op tijd

Een eis die aan de vervoerder wordt gesteld is dat de bus op eindhaltes en op knooppunthaltes niet meer dan drie minuten later mag arriveren dan het in de dienstregeling opgenomen tijdstip. Na de Corona-jaren waarin duidelijk was dat de afgenomen verkeersdruk op de weg een positief effect had op het op tijd aankomen van de bussen op eindhaltes en knooppunthaltes, zagen we in 2021 het tegenovergestelde gebeuren: door een toename van het wegverkeer nam ook de aankomst-punctualiteit weer af. In 2022 is de verkeersdruk alleen maar verder toegenomen waarbij er in bepaalde perioden in het jaar zelfs een hogere verkeersdruk is waargenomen dan in 2019. Het effect op de punctualiteit van de bussen is duidelijk: in 2022 is het op tijd aankomen op knooppunten en eindhaltes voor West- en Zuidoost-Brabant gedaald tot het niveau van 2019 en voor Oost-Brabant ligt dit zelfs onder het niveau van 2019. Zuidoost-Brabant kampte daarnaast met veel infrastructurele werkzaamheden op de busroutes.

Op tijd aankomen op knooppunthaltes en eindhaltes

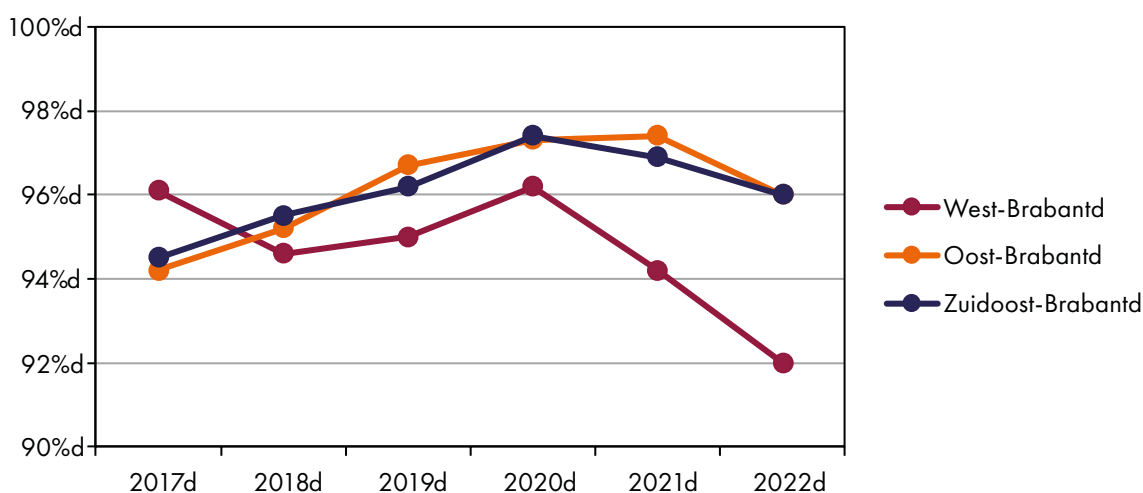


Toename aantal bussen dat te vroeg vertrekt op beginhaltes en knooppunten

Een andere eis is dat een bus op de vertrekhalte (maar ook op knooppunthaltes op de route) niet eerder mag vertrekken dan het in de dienstregeling aangegeven tijdstip. De reiziger moet er immers vanuit kunnen gaan dat als hij op tijd bij de halte is, de bus nog niet is vertrokken.

Ondanks dat de vervoerders van het te vroeg vertrekken een speerpunt hebben gemaakt in 2022 is het niet gelukt om de punctualiteit op dit aspect te verbeteren. In Oost- en Zuidoost-Brabant blijft de afname van op tijd vertrekken nog beperkt tot iets onder het niveau van 2019 (96% van de bussen vertrekt op tijd), maar in West-Brabant is dit aspect verder verslechterd waardoor ongeveer 8% van de bussen te vroeg vertrekt op beginhaltes en knooppunten.

Aandeel bussen dat niet te vroeg vertrekt op beginhaltes en knooppunten



Een aantal verklaringen die hiervoor gegeven kan worden is enerzijds het feit dat buurtbussen en ritten die door onderaannemers worden uitgevoerd vaak het slechtst scoren op dit aspect en dat de vervoerder hier alleen indirect op kan sturen. Anderzijds gaat het om een aantal bekende streek- en stadlijnen waar de infrastructurele situatie op bepaalde locaties het moeilijk maakt voor de bussen om langer stil te blijven staan om de geplande vertrektijd af te wachten. In samenspraak met de betrokken wegbeheerders, veelal gemeenten, zal hier naar een structurele oplossing gekeken moeten worden, waarvoor vaak een lange adem nodig is. De Provincie zal samen met de vervoerders in 2023 blijven sturen op een betere betrouwbaarheid van het op tijd vertrekken op beginhaltes en knooppunten.

3.1.2 Rituitval

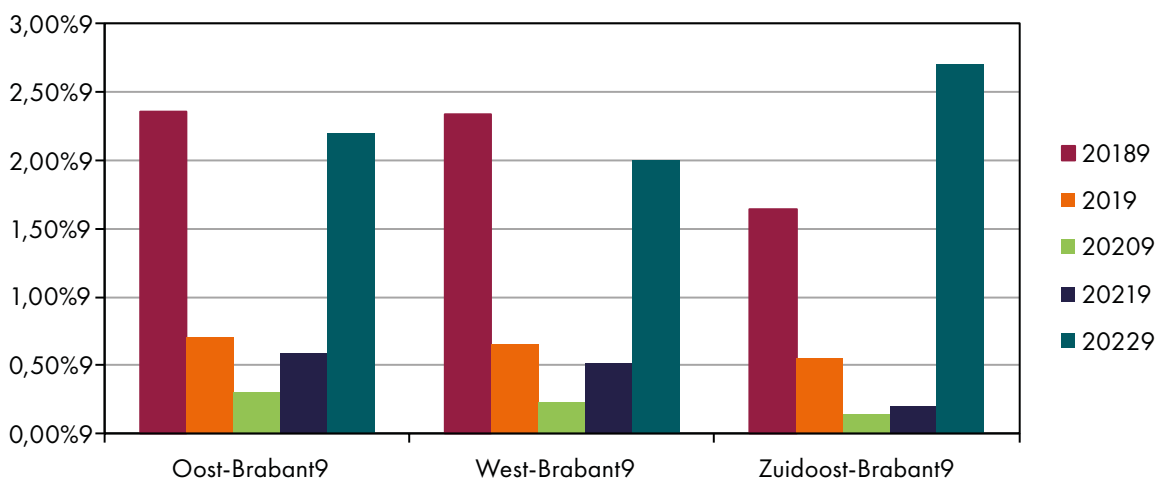
Een andere maat die iets zegt over de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer is de gemelde en geregistreeerde rituitval. Ondanks alle inspanningen van de vervoerders is rituitval niet altijd te voorkomen. Zo kan een rit vervallen door extreme weersomstandigheden of door een ongeval of incident dat heeft plaatsgevonden: oorzaken die worden aangemerkt als niet-verwijtbaar. In het bestek is opgenomen dat maximaal 0,2% van alle geplande ritten mag uitvallen als dit verwijtbare rituitval betreft.

Betrouwbaarheid OV onder druk door extreme rituitval

Het jaar 2022 is een dieptepunt voor wat betreft rituitval en zijn er zelfs meer ritten uitgevallen dan in 2018 toen we in het regionale streekvervoer met veel stakingen te maken hadden. De eerste helft van 2022 viel de rituitval nog enigszins mee, maar vanaf mei begon de rituitval op te lopen. Enerzijds had dit te maken met een nog steeds hoog ziekteverzuim bij de chauffeurs, een direct gevolg van Corona door alle energie die dit heeft gevraagd van het personeel in deze hectische periode, en anderzijds het oplopende personeelstekort dat toen al zichtbaar werd in alle sectoren van de samenleving. Daarnaast, en uiteindelijk de grootste oorzaak voor rituitval, zijn de vele stakingen geweest bij de vervoerders (zie [paragraaf 1.3](#)).

Over het hele jaar genomen is het aandeel gedeeltelijk of volledig uitgevallen ritten (zowel verwijtbaar als niet-verwijtbaar) uitgekomen op ruim 2%. Voor Oost- en West-Brabant ligt dit percentage nog net iets onder het niveau van 2018, maar voor Zuidoost-Brabant ligt het uitvalpercentage boven dat van 2018. Hermes heeft in Zuidoost-Brabant vanaf september, bij de start van de scholen, getracht een volledige winterdienstregeling te rijden, maar dit bleek te ambitieus en is het niet gelukt om deze dienstregeling volledig zonder extra rituitval uit te voeren.

Aandeel gedeeltelijk of volledig uitgevallen ritten



3.2 Reisinformatie

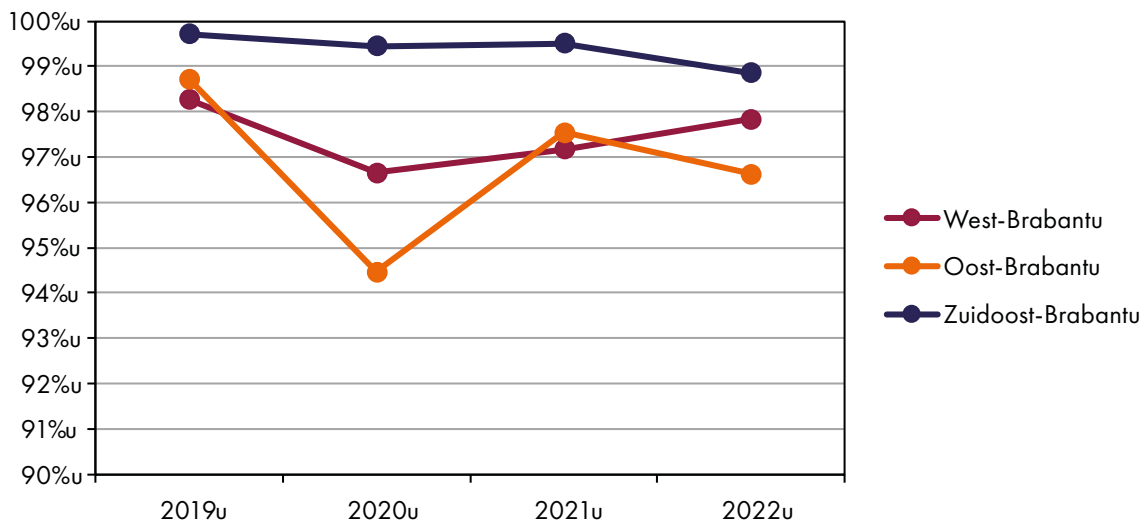
Goede reisinformatie, vóór en tijdens de reis, is afhankelijk van goede real time data. Met DOVA (Samenwerkingsverband decentrale ov-autoriteiten) is de afgelopen jaren veel progressie geboekt in het aanleveren van de relevante brondata door de vervoerders. Niet alleen de geplande dienstregelingen worden steeds beter doorgegeven en verwerkt in de vorm van ritregistraties, ook de actuele data over de positie van de bussen, nodig voor het registreren van haltepassages, is steeds vollediger. Dit is essentieel om goede actuele reisinformatie te kunnen aanbieden aan de reiziger, zowel via informatiepanelen bij de haltes (DRIS), als via de informatieschermen in de bus en via apps.

Volledigheid reisinformatie blijft op peil ondanks stakingen

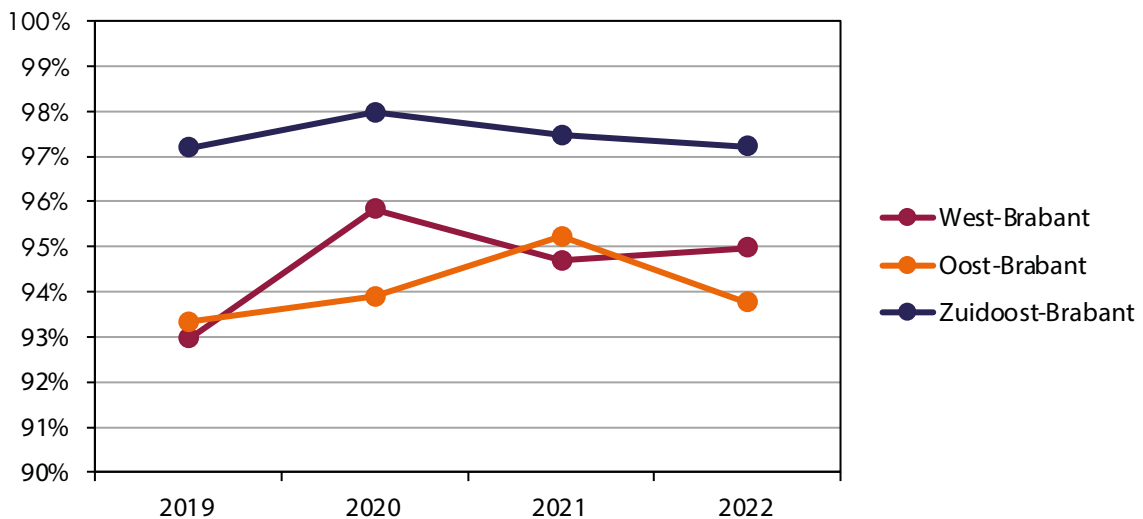
Door de vele dienstregelingswijzigingen die de vervoerders sinds de uitbraak van de Coronapandemie begin 2020 hebben moeten doorvoeren, hebben zij snel werk gemaakt om hun systemen klaar te maken voor frequentere wijzigingen in de dienstregeling en het steeds sneller kunnen anticiperen op veranderende omstandigheden. In 2021 heeft dit geleid tot nog hogere

scores op het gebied van ritregistratie en een iets hogere score op het gebied van halteherkenning. In 2022, met uitzondering van een hogere score in Oost-Brabant voor volledigheid van de ritregistratie, lijken de percentages gestabiliseerd te zijn. Ritten die uitvallen vanwege stakingen kunnen soms pas vrij kort voor de aanvang van een dienst door de verkeersinleiding in het systeem worden geregistreerd, maar desondanks bleef de volledigheid van de reisinformatie op een hoog niveau.

Volledigheid ritregistratie per jaar



Volledigheid haltepassages per jaar



Volledigheid van de reisinformatie zal in de toekomst een speerpunt blijven. Reizigers moeten ook in tijden van minder betrouwbaar openbaar vervoer, zoals in 2022 het geval is geweest door verslechterde punctualiteit en omvangrijke rituitval, wel blijvend kunnen vertrouwen op goede reisinformatie, zeker bij verstoringen van de dienstregeling.

3.3 Sociale veiligheid

De doelstelling om de sociale veiligheid te verbeteren, is verankerd in het Beleidskader Mobiliteit. Daarnaast wordt in de concessieverlening voor het regionaal openbaar vervoer expliciet aandacht besteed aan sociale veiligheid. We streven ernaar dat mensen zich veilig voelen als ze onderweg zijn. We volgen dit onder andere via het aantal meldingen van incidenten. Vanaf 2017 laten wij de cijfers zien van het landelijke registratiesysteem van de streekvervoerders en politie. In dit systeem vindt achteraf een correctie plaats om verschillen in registratie tussen vervoerders uit te sluiten.

OV autoriteiten en vervoerders hebben afspraken gemaakt om incidenten in de volgende drie categorieën onder te brengen:

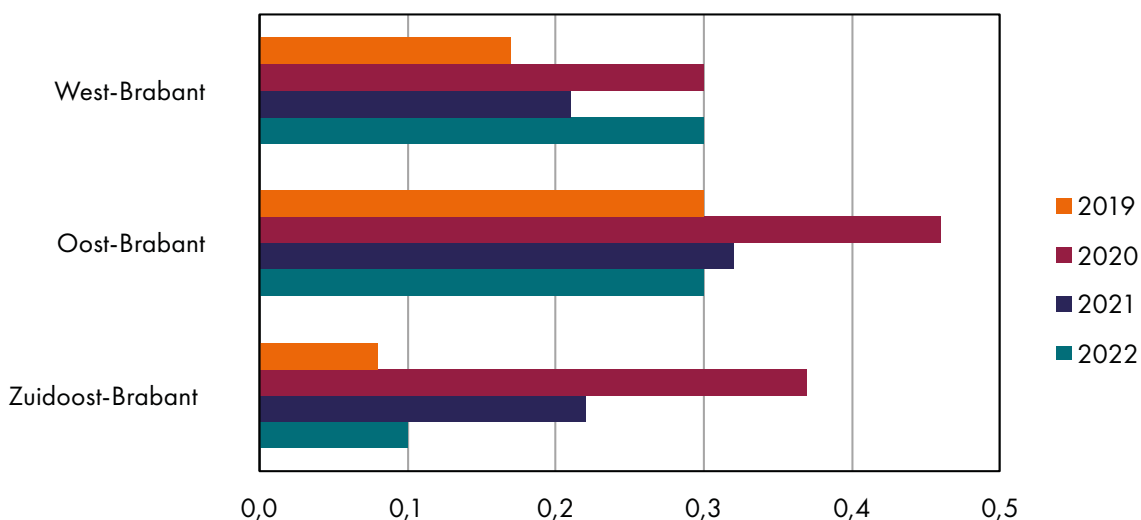
- A-categorie: incidenten die vallen onder wetgeving van strafrecht.
- B-categorie: incidenten die vallen onder wetgeving inzake personenvervoer (ongewenst gedrag, optreden bij betalingsproblemen (zwartrijden), etc. maar niet aangifte-waardig).
- C-categorie: incidenten die vallen onder de huisregels van de vervoerder.

Sociale veiligheid in het OV iets toegenomen, maar nog onder het niveau van 2019

Daar waar er in 2021 nog minder incidenten geregistreerd werden dan in het jaar 2020 (zowel relatief als absoluut) is het absoluut aantal incidenten in 2022 iets toegenomen t.o.v. 2021 (respectievelijk 2.449 en 2.260). Omdat er in 2022 meer busritten zijn gemaakt is het relatief aantal incidenten wel afgenomen t.o.v. 2021 (respectievelijk 6,1 en 7,7 incidenten per 100.000 gemaakte busritten), maar ligt zowel het absolute als het relatieve aantal incidenten nog hoger dan in 2019 toen er 4,1 incidenten per 100.000 gemaakte busritten geregistreerd zijn.

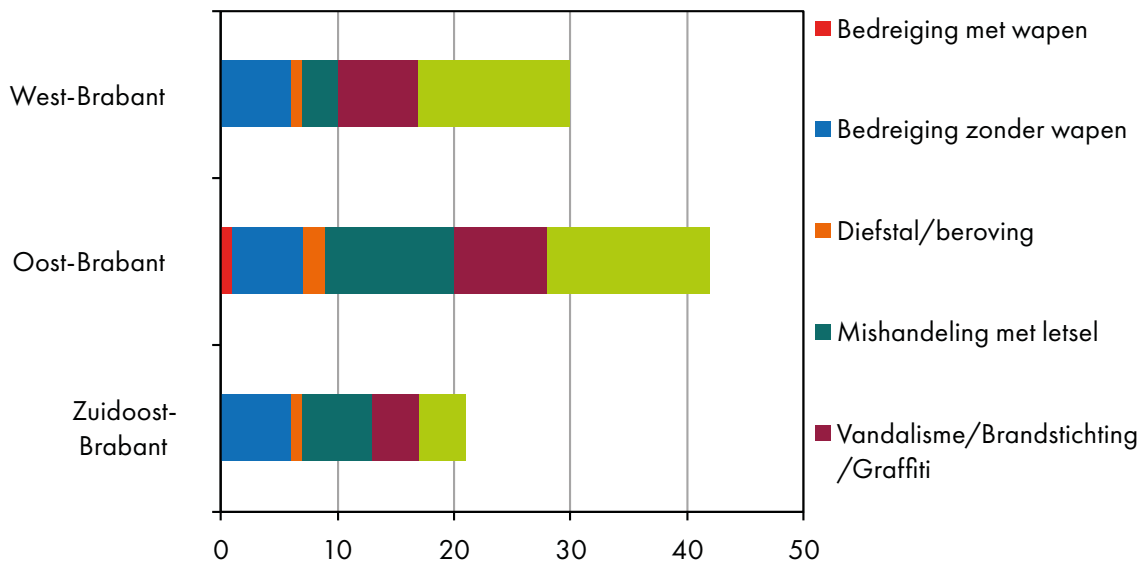
Er zijn wel duidelijke regionale verschillen als we kijken naar het aantal geregistreerde incidenten. Zo is Oost-Brabant al jaren de concessie waar de meeste incidenten geregistreerd worden en in Zuidoost-Brabant het minste. Dit geldt voor alle drie de incidentcategorieën. In Oost-Brabant blijft het relatief aantal ernstige incidenten (A-categorie) vrijwel gelijk aan het niveau van 2019 en 2021. In Zuidoost-Brabant is het relatieve aandeel ernstige incidenten afgenomen t.o.v. 2021, maar ligt dit aandeel nog wel iets hoger dan in 2019. In West-Brabant zijn dit soort incidenten echter toegenomen sinds 2021 en komt het nu uit op het niveau van 2020.

Aantal incidenten per 100.000 reizigers (A-overtredingen Strafrecht en APV)



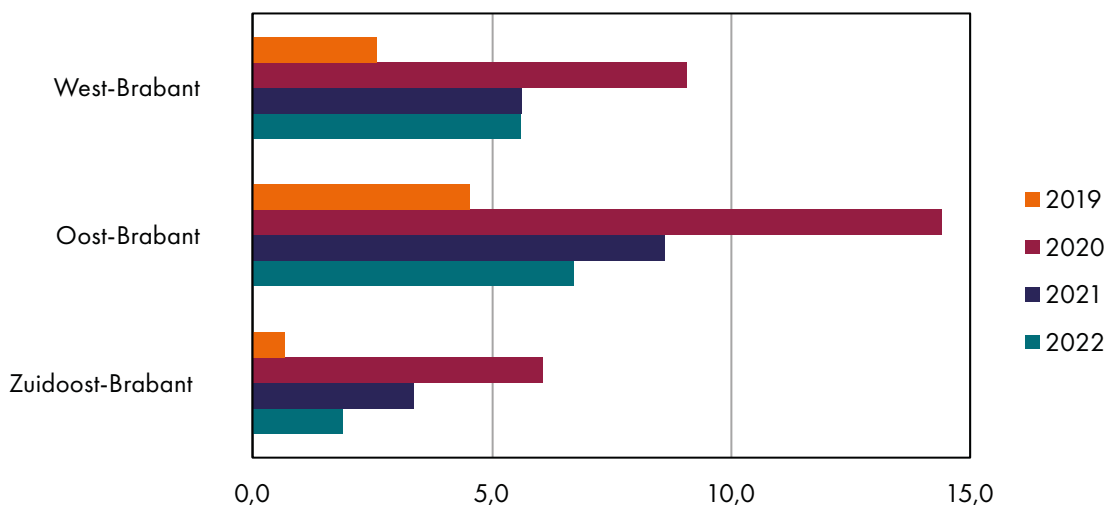
Kijkend naar de aard van deze ernstige incidenten dan blijkt dat in Oost- en West-Brabant het veelal gaat over de subcategorie "Overig: spugen/aanranding/verzet". Verder valt het hoge aantal incidenten in de subcategorie "mishandeling met letsel" op in Oost-Brabant. In Zuidoost-Brabant zijn de meeste incidenten in de subcategorieën "Bedreiging zonder wapen" en "Mishandeling met letsel" geregistreerd.

Verdeling aantal ernstige incidenten (A-categorie) in 2022

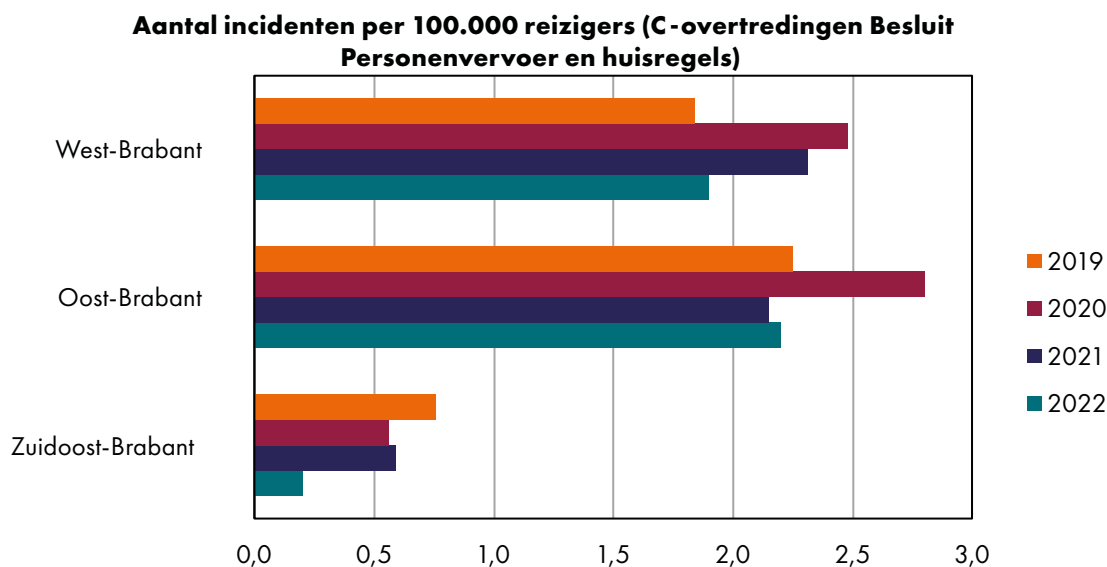


Opvallend aan de B-categorie incidenten (deze hebben vaak te maken met zwartrijden en oneigenlijk omgang met reizigers en/of personeel) is dat het relatieve aandeel van deze incidenten in Oost- en Zuidoost-Brabant is afgenomen t.o.v. 2021 en in West-Brabant gelijk is gebleven. Voor alle drie de concessiegebieden geldt dat het relatieve aandeel incidenten (per 100.000 gemaakte busritten) in deze categorie hoger ligt dan in 2019 en in West- en Zuidoost-Brabant bijna twee keer zo hoog ligt als in 2019.

Aantal incidenten per 100.000 reizigers (B-overtredingen Wet Personenvervoer)



Het relatief aantal geregistreerde incidenten in de C-categorie (deze hebben vaak te maken met vernielingen en vervuiling van voertuigen en/of de halte en bijbehorende voorzieningen) is in 2022 afgenomen t.o.v. 2021. In de concessie Zuidoost-Brabant is het aandeel geregistreerde incidenten (per 100.000 gemaakte busritten) in deze categorie zelfs vier keer zo laag als in 2019.



3.4 Het Brabants tarievenhuis

Naast de landelijke tarieven van het Landelijk Tarievenkader (LTK) gelden in Brabant ook regionale tarieven: het Brabants tarievenhuis. Dit is een set van regionale maximumtarieven en regionale tariefproducten die in alle Brabantse concessies gelijk is. Naast deze in heel Brabant geldende regionale tarieven is er nog een aantal tarieven alleen lokaal geldig.

Het Brabants tarievenhuis bestond in 2022 onder andere uit:

- Gratis meereizen van maximaal twee kinderen in de leeftijd van 4 t/m 11 jaar.
- 34% leeftijdskorting voor 12 t/m 18-jarigen met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Een kilometertarief van € 0,181.
- Dalkorting Brabant: 40% korting in de daluren voor € 13,82 per jaar met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Brabants Jeugdmaandabonnement voor € 103,57 per maand voor 12 t/m 18-jarigen met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Brabant Altijd Vrij voor € 137,68 per maand of € 1.376,82 per jaar voor iedereen met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Wagenverkoop:
 - Ritkaart voor € 4,59
 - Stadskaartje voor € 4,59
 - Dalurendagkaart voor € 7,18.

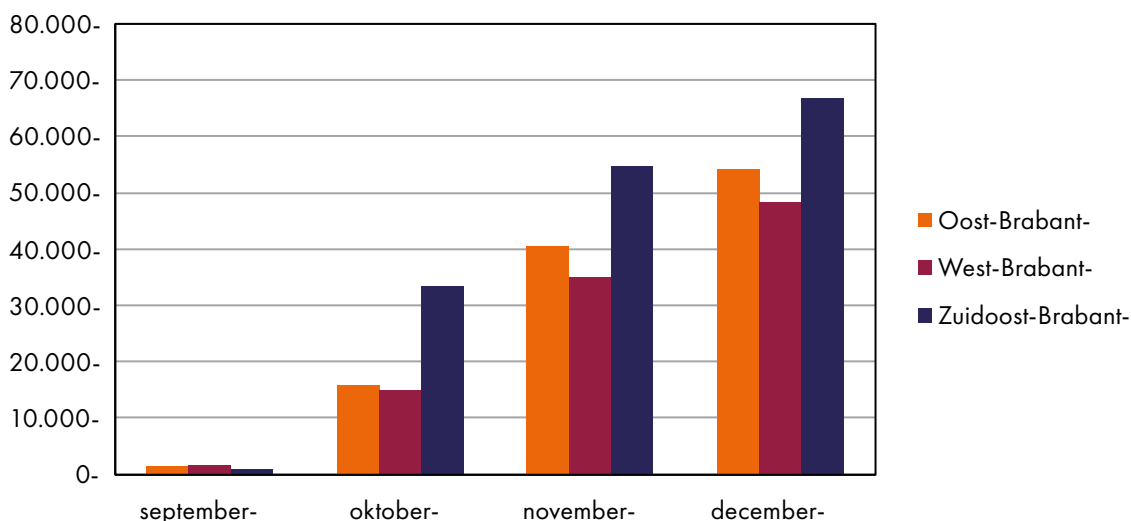
OVpay maakt betalen in het openbaar vervoer nog makkelijker

Eind september 2022 is OVpay ingevoerd in de Brabantse OV-concessies. Door de invoering van OVpay kunnen reizigers in- en uitchecken met een betaalpas of creditcard, ook via een mobiele telefoon. De prijs voor de reis is gelijk aan reizen met een OV-chipkaart zonder korting of abonnement. In 2023/2024 zal het mogelijk worden kortingsproducten te koppelen aan een betaalpas of creditcard.

Het idee achter de invoering van OVpay is om de toegankelijkheid van het OV te vergroten door het betaalgemak te vergroten, het is namelijk niet meer nodig om een OV-Chipkaart aan te schaffen om te kunnen reizen met de bus. Betalen met OVpay in 2022 was voor de buurtbussen in Oost- en West-Brabant echter nog niet mogelijk.

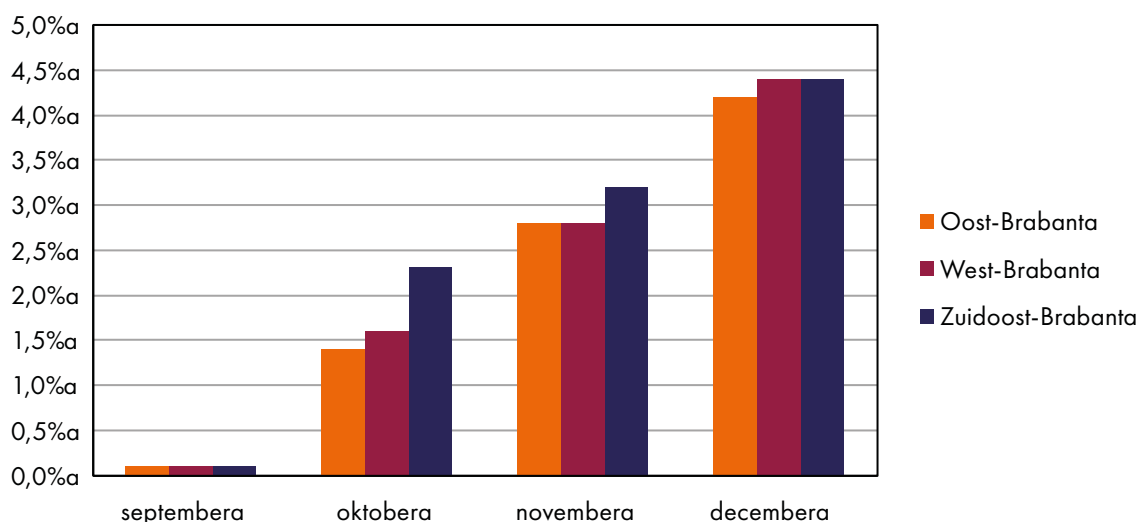
Dat OVpay al kort na de invoering in Brabant in september 2022 een succes genoemd kan worden wordt duidelijk uit het almaar stijgend aantal ritten dat men maakt met dit betaalmiddel. De eerste weken na de invoering zijn er enkelen honderden ritten mee gemaakt. Vanaf begin november 2022 zijn in alle drie de concessie dagelijks al meer dan 1.000 ritten gemaakt met OVpay.

Aantal ritten gemaakt met OVpay



Het aandeel ritten waarmee met de bankpas werd ingecheckt t.o.v. alle ritten die in diezelfde periode gemaakt zijn met Brabantse bussen (inclusief niet-betalende reizigers, waaronder studenten) is gestaag gestegen van 1% in begin oktober 2022 tot ruim 4% aan het einde van het jaar. Tegelijkertijd zien we een verwachte gestage afname van de wagenverkoop, waaronder Dalurendagkaarten, Ritkaarten en Stadskaarten. Het betalen met de bankpas lijkt in de eerste maanden na de introductie in Brabant al een succes te zijn waarbij reizigers, nog voordat de landelijke mediacampagne van start is gegaan, al op de hoogte zijn van deze nieuwe betaalwijze.

Aandeel ritten gemaakt met OVpay t.o.v. totaal aantal ritten



3.5 Duurzaamheid

In de visie "Gedeelde Mobiliteit is Maatwerk" hebben we duurzaamheid als doel opgenomen. Gedeelde mobiliteit is immers duurzamer dan individuele mobiliteit. Ook in het Beleidskader Mobiliteit hebben we de ambitie uitgesproken om voor schone, stille en gezonde mobiliteit te gaan. Vanuit dit doel en deze ambitie kiest de provincie ervoor steeds meer zero-emissie bussen te laten rijden. In toekomstige concessies zal de provincie zero emissie niet langer als wens opnemen, maar voorschrijven. Stads- en streeklijnen zullen in 2027, na ingang van de nieuwe concessies West- en Oost-Brabant, 100% Zero Emissie zijn. De Brabantliners en de buurtbussen moeten uiterlijk in 2030 overschakelen naar Zero Emissie. Daarnaast rijden alle elektrische bussen op gecertificeerde groene stroom. Ook bij andere vormen van gedeelde mobiliteit faciliteren en stimuleren we een duurzame uitvoering.

Met de start van de nieuwe concessie in Zuidoost-Brabant (2017) zijn hier 43 volledig elektrische bussen ingestroomd in de reguliere dienstregeling (bijna 20% van alle voertuigen). Daarmee was Zuidoost-Brabant de eerste concessie in Nederland waar op deze schaal elektrisch vervoer werd geïntroduceerd. Hiermee was een eerste grote stap gezet naar een duurzaam wagenpark in Noord-Brabant. De busvloot in Zuidoost-Brabant bestaat naar verwachting in 2026 geheel uit zero emissie HOV, stad- en streekbussen. De buurtbussen volgen uiterlijk in 2030.

Ook in Den Bosch (concessie Oost-Brabant) rijden elektrische bussen. In 2022 waren dat er 19. Hierdoor is de stadsdienst voor circa 60% elektrisch.

Leveringsproblemen vertragen instroom nieuwe elektrische bussen

Al aan het begin van 2022 zouden er 32 elektrische stadsbussen en 32 elektrische streekbussen gaan rijden in de regio Eindhoven, maar door vertraging bij de leverancier heeft er nog geen levering kunnen plaatsvinden. Ook in de concessie Oost-Brabant is in 2022, bij de verlenging van deze concessie, afgesproken dat er zo spoedig mogelijk 64 nieuwe elektrische bussen in gaan stromen.

4. Reizigerswaardering en -beleving

4.1 Kwaliteitsmetingen

In opdracht van de Provincie worden er sinds 2015 in alle drie de concessies doorlopende kwaliteitsmetingen uitgevoerd door mystery guests die een aantal kwaliteitsindicatoren toetsen, waaronder aspecten die a.) betrekking hebben op de instaphalte, b.) de reis beïnvloeden, c.) te maken hebben met reisinformatie en d.) de reisbeleving beïnvloeden. In alle concessies worden per kwartaal minimaal 100 metingen uitgevoerd verdeeld over de verschillende lijnen, tijden en perioden van de week om op jaarbasis per concessie een gewenste betrouwbaarheid van 95% te realiseren. Ook in 2022 is deze gewenste betrouwbaarheid van 95% gerealiseerd.

De uitkomsten van deze kwaliteitsmetingen worden maandelijks teruggekoppeld aan de vervoerders die deze metingen als een waardevol instrument zien en met de uitkomsten eventuele verbeterpunten meteen aan kunnen pakken. Op basis van de uitkomsten kan de provincie ook besluiten om een verdiepend onderzoek naar een bepaald aspect uit te laten voeren zodat het betreffende aspect de aandacht krijgt die we als concessieverlener nodig achten.

Afgenomen betrouwbaarheid en reinheid voertuig, reisinformatie blijft goed

Alhoewel er duidelijke verschillen per vervoerder zijn voor wat betreft de uitkomsten van de metingen en de hoogte van de afwijkingen, bevestigen de resultaten dat betrouwbaarheidsaspecten (in de vorm van punctualiteit en rituitval) zijn verslechterd t.o.v. 2021, maar dat de reisinformatie via DRIS-panelen en schermen in de bus (in Oost- en West-Brabant), zijn verbeterd t.o.v. 2021.

Per concessie geven wij hieronder de top-3 aspecten (stijgers en dalers), waarbij de ontwikkeling van de betreffende kwaliteitsindicatoren in % t.o.v. 2021 is weergegeven, dus of er meer of minder afwijkingen zijn geconstateerd dan het jaar ervoor:

West-Brabant

- +1,7% Correct werkende schermen in de bus (aanwezigheid, ingeschakeld, juiste info).
- +1,2% Rijstijl chauffeur goed.
- +1,0% Juiste informatie op DRIS-panelen (realtime reisinformatie op de halte).
- -2,6% Rituitval.
- -10,6% Reinheid binnenkant voertuig (schoon, geen graffiti, geen zwerfafval).
- -14,3% Reizigers niet langer dan 15 min. staan (streeklijnen en HOV).

Oost-Brabant

- +3,3% Juiste informatie op DRIS-panelen (realtime reisinformatie op de halte).
- +1,4% Correct werkende schermen in de bus (aanwezigheid, ingeschakeld, juiste info).
- +1,0% Rijstijl chauffeur goed.
- -3,4% Reinheid binnenkant voertuig (schoon, geen graffiti, geen zwerfafval).
- -6,4% Niet meer dan 3 min. te laat aankomen (op knooppunten).
- -11,1% Reizigers niet langer dan 15 min. staan (streeklijnen en HOV).

Zuidoost-Brabant

- +17,5% Reizigers niet langer dan 15 min. staan (streeklijnen en HOV).
- +10,3% Juiste informatie op DRIS-panelen (realtime reisinformatie op de halte).
- +5,1% Werkende OV-Chipkaart afhaalmachine.
- -3,3% Niet meer dan 3 min. te laat aankomen (op knooppunten).
- -6,1% Correct werkende schermen in de bus (aanwezigheid, ingeschakeld, juiste info).
- -13,3% Reinheid binnenkant voertuig (schoon, geen graffiti, geen zwerfafval).

4.2 Reizigerswaardering

Klantwaardering wordt sinds 2001 inzichtelijk gemaakt met behulp van de resultaten uit het jaarlijkse OV-Klantenbarometeronderzoek vanuit het CROW-KpVV. Dit is een landelijke enquête onder OV-reizigers, die de klantwaardering van het OV meet in de verschillende concessiegebieden en over diverse aspecten. Ook het ReizigersOverlegBrabant (ROB) doet regelmatig onderzoek naar de klanttevredenheid, maar dit heeft in 2022 niet plaatsgevonden.

De OV-Klantenbarometer van 2022 is uitgevoerd na de coronapandemie, maar nog wel in enigszins aangepaste vorm. Ten opzichte van 2018 en 2019 is het onderzoeksjaar 2022 wat compacter; de metingen vonden plaats van april t/m oktober, waar januari t/m november gebruikelijk is. De groep reizigers was in 2021 anders van samenstelling dan in de jaren voorafgaand aan de coronapandemie; een aantal groepen reisde minder in het OV dan voorheen. De samenstelling van de reizigerspopulatie is in 2022 ook (nog) anders dan in 2019. We weten dat een deel van de OV-reizigers blijvend hybride werkt en dus minder vaak gebruik maakt van het OV. Daarnaast waren er gedurende 2022 veel meer verstoringen in de dienstregeling dan normaal. Het ziekteverzuim en dientengevolge rituitval was in 2022 hoog. Daarnaast was er door de OV-bedrijven gekort in de dienstregelingen en waren er stakingen. Dat was lastig voor uitvoering van het veldwerk, en kan mogelijk ook invloed hebben gehad op het oordeel van de klant.

Reizigerswaardering voor het eerst sinds lange tijd gedaald

Gezien het turbulente jaar voor het OV was het eigenlijk wel te verwachten dat de waardering minder zou zijn dan in voorgaande jaren. Toch vielen de resultaten niet heel erg tegen. Landelijk is de waardering voor het regionale busvervoer (op basis van het totaaloordeel dat de reizigers voor hun rit gaven) uitgekomen op een 7,9 en was dit voor 2021 een 8,0. In 2019 was de waardering een 7,8.

De waardering van de Brabantse busreiziger is over het algemeen in lijn met deze landelijke resultaten, alhoewel er wel regionale verschillen zijn. Voor heel Brabant komt het totaaloordeel van de reiziger uit op een 7,9. Dit is gelijk aan het resultaat van 2021.

Brabantliners worden slecht beoordeeld

De waardering voor de Brabantliners (de snelbusformule die sinds 2007 reizigers vervoert tussen Breda, Utrecht, Oosterhout en sinds 2013 ook Gorinchem) is het meest gedaald van alle Brabantse bussen. Op alle bevroegde aspecten is de waardering minder dan in 2021 en voor veel aspecten ook nog minder dan in 2019. Het totaaloordeel voor 2022 is uitgekomen op een 7,7 terwijl dit in 2021 nog een 8,0 was. De voornaamste reden voor de afgenomen waardering is dat er flink in de dienstregeling is gesneden en dit uit zich o.a. in het feit dat de waardering voor het aspect "Frequentie" het hardst is afgenomen t.o.v. 2021 (-0,7) en ook de beoordeling van de ervaren drukte (-0,6) minder is dan in 2021. De top-3 verbeterpunten die door de reizigers worden genoemd zijn 1.) Aantal ritten, 2.) Kans op een zitplaats, en 3.) Stiptheid van deze rit.

Waardering Oost-Brabant en Zuidoost-Brabant stabiel

De waardering voor het openbaar vervoer in Oost- en Zuidoost-Brabant (op basis van het totaaloordeel dat de reizigers voor hun rit gaven) is gelijk aan de waardering in 2021: een 7,9. Er zijn wel een paar aspecten die lager beoordeeld worden dan in 2021, waaronder het gebruiksgemak van het betaalmiddel, maar voor beide gebieden geven de respondenten aan dat het belangrijkste verbeterpunt "Niets" is. In Oost-Brabant worden echter wel de aspecten "Klantvriendelijkheid", "Gemak van instappen" en "Rijstijl chauffeur" significant minder beoordeeld dan in 2021.

Waardering West-Brabant gestegen

De uitzondering op de regel blijkt West-Brabant te zijn. Het totaaloordeel is hier zelfs hoger dan in 2021, namelijk een 8,0 (+0,1 t.o.v. 2021). Hoewel er geen significante verschillen zijn in waardering voor de verschillende aspecten zijn er wel een aantal opvallende verschillen t.o.v. 2021, namelijk een gestegen waardering voor "Stiptheid", "Overstaptijd", "Frequentie" en "Opstaphalte". Waardering voor het "Gebruiksgemak van het betaalmiddel" en "Kans op een zitplaats" zijn echter gedaald t.o.v. 2021.

Vertrouwen in getoonde actuele vertrektijden blijft hoog

Ondanks een lichte daling t.o.v. 2021 in het vertrouwen dat de Brabantse busreiziger heeft in de actuele vertrektijden die getoond worden op de elektronische informatieborden (DRIS) bij sommige haltes, antwoordt meer dan tweederde van de respondenten hier vertrouwen in te hebben. Een bevestiging dat, ondanks de afname van de betrouwbaarheid van het OV in Brabant, de kwaliteit van de reisinformatie nog redelijk op peil is gebleven.

Lijngebonden busvervoer blijft belangrijk als gedeelde mobiliteitsvorm

In 2022 heeft de Provincie besloten om twee nieuwe vragen te laten meedraaien in het OV-Klantenbarometer onderzoek: aan de respondenten in de bus is gevraagd of men deze busrit ook wel eens met een andere vervoerswijze heeft gemaakt en wat de voornaamste reden was waarom men voor deze rit voor de bus heeft gekozen. Meer dan de helft van de respondenten (van 52% in Zuidoost-Brabant tot 62% in West-Brabant) geeft aan dat men deze busrit ook wel eens met een andere vervoerswijze heeft gemaakt. Kijkend naar de voornaamste reden waarom men voor deze rit voor de bus heeft gekozen, wordt in alle onderzoeksgebieden als belangrijkste reden "Andere vervoerswijze niet beschikbaar of bruikbaar was" genoemd. De percentages voor deze laatste vraag verschillen per onderzoeksgebied: voor de Brabantliners geeft de helft van de respondenten dit antwoord, terwijl in Zuidoost-Brabant dit percentage op 28% ligt, gelijk aan het percentage reizigers dat "Comfort" opgeeft als voornaamste reden om met de bus te gaan.

4.3 Klachten

Reizigers kunnen via verschillende kanalen en media een klacht indienen bij de vervoerder waarmee men heeft gereisd. Indien men het niet eens is met, of ontevreden over, de afhandeling van de klacht door de vervoerder kon de reiziger t/m 2022 ook terecht bij de OV-Ombudsman. Vanaf 2023 zal de OV-Ombudsman vervangen worden door het Klachtenloket Openbaar Vervoer.

4.3.1 Klachtenoverzicht

Zowel bij Arriva als bij Hermes werd er in 2021 een nieuw klachtenregistratiesysteem in gebruik genomen en hebben de vervoerders aardig wat werk moeten verzetten om de achterliggende monitoringsprocessen aan te passen zodat hier op gestandaardiseerde wijze over gerapporteerd kan worden. Bij Hermes is dit nog steeds niet volledig gelukt en kunnen we in deze rapportage alleen

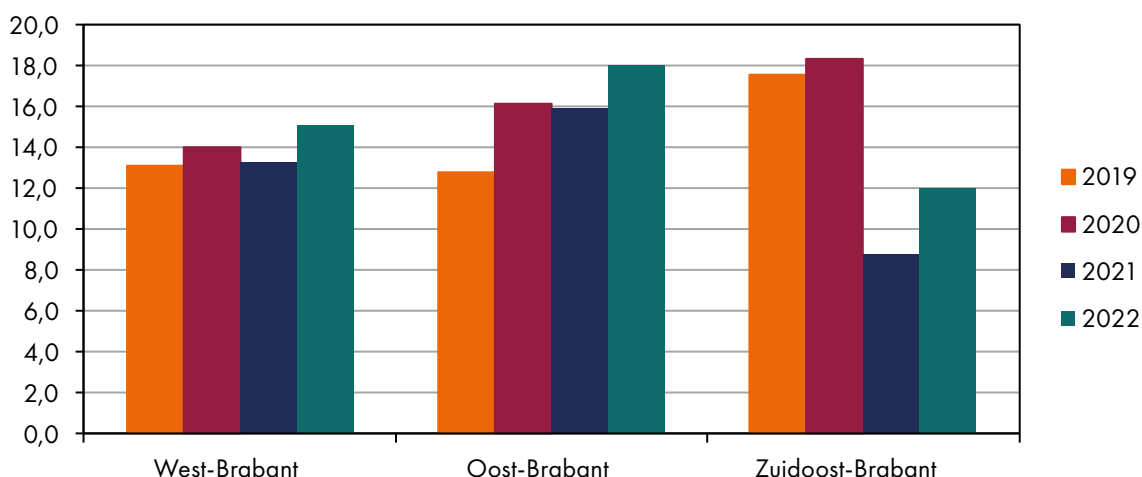
ontwikkelingen melden aangaande het aantal ingediende klachten in Zuidoost-Brabant zonder inzicht te bieden in de aard van deze klachten. Aan het proces van klachtenafhandeling is overigens niets veranderd en de reiziger heeft hier dan ook geen last van gehad.

Aantal klachten sterk toegenomen

Zowel het totaal aantal geregistreerde klachten als het relatief aantal klachten (per 100.000 busritten) is in 2022 sterk toegenomen t.o.v. 2021. In 2021 zijn er bij de Brabantse vervoerders 3.691 klachten ingediend (12,5 klachten per 100.000 gemaakte busritten). In 2022 waren dit er 5.988 (14,8 per 100.000 gemaakte busritten). Het aantal klachten per 100.000 ritten is in 2022 wel weer gelijk aan 2019. In dat jaar werden er overigens ruim 8.000 klachten geregistreerd.

Het aantal geregistreerde klachten per 100.000 gemaakte busritten zijn voor alle concessiegebieden gestegen t.o.v. 2021. In Oost- en West-Brabant lagen deze relatieve aantallen klachten in 2020 en 2021 al boven het niveau van 2019, maar zijn nu dus nog verder toegenomen. In Zuidoost-Brabant is dit relatieve aantal klachten in 2021 flink afgenomen t.o.v. de jaren ervoor en zit in 2022 nog ruim onder het niveau van 2019 en 2020.

Aantal klachten per 100.000 reizigers

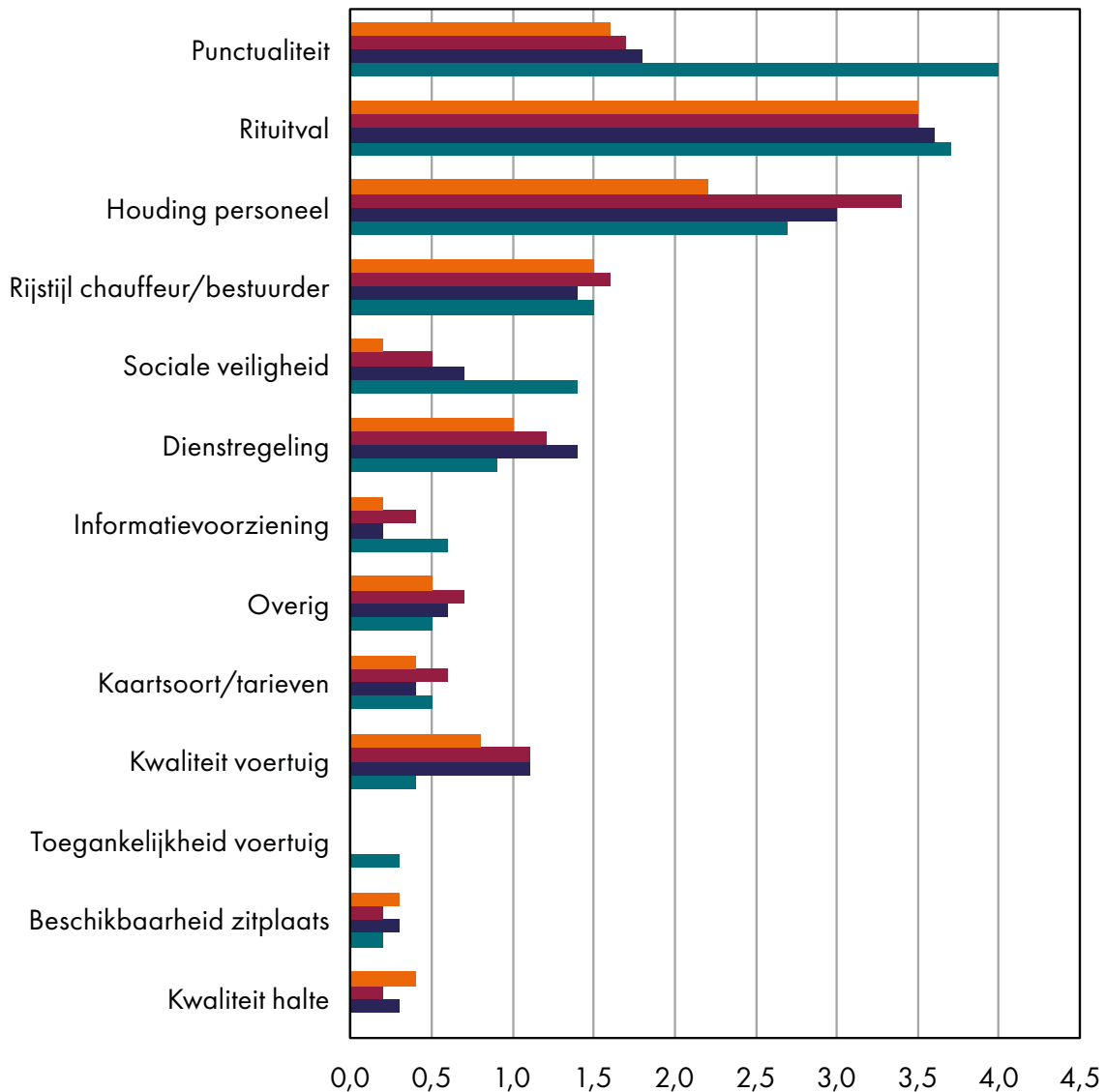


De aard van de klachten is al jarenlang stabiel. Hoewel we deze gegevens voor de concessie Zuidoost-Brabant de afgelopen twee jaar niet volledig hebben kunnen duiden (door de ingebruikname van het nieuwe registratiesysteem) is de verdeling van de soort klachten over de drie concessiegebieden over het algemeen van gelijke aard. Op basis van de geregistreerde klachten-categorieën in Oost- en West-Brabant bestaat de top-5 klachten in 2022 uit de volgende categorieën (met tussen haakjes de verandering in relatieve aantallen t.o.v. 2021):

1. Punctualiteit (+2,2)
2. Rituitval (+0,1)
3. Houding personeel (-0,3)
4. Rijstijl chauffeur (+0,1)
5. Sociale veiligheid (+0,7)

Wat opvalt in 2022 is dat het aantal klachten over "Punctualiteit" enorm is gestegen t.o.v. 2021 en klachten over "Rituitval" in veel mindere mate. Daarnaast laten klachten over "Sociale veiligheid" een flinke stijging zien en is deze categorie in de top-5 terechtgekomen in plaats van klachten over de dienstregeling. Ook uit deze cijfers wordt duidelijk dat de betrouwbaarheid van het OV in Brabant is afgenomen t.o.v. 2021.

Aantal klachten per 100.000 reizigers in Oost- en West-Brabant



4.3.2 Klachtenafhandeling

De vervoerders streven er naar om ingediende klachten zo zorgvuldig en zo snel mogelijk af te handelen. Om te toetsen in welke mate de klachtenafhandeling voldoet aan de gestelde eisen heeft de provincie in 2021 een onderzoek hiervoor laten uitvoeren. Door middel van een aantal "mystery"-klachten (gebaseerd op daadwerkelijke situaties en verspreid over het hele jaar om te voorkomen dat de ingediende klachten het algemene beeld verstoren) is de klachtenafhandeling getoetst op een aantal aspecten.

Met de uitkomsten van het onderzoek is de provincie tot de conclusie gekomen dat de klachtenafhandeling op de meeste punten voldoet aan de gestelde eisen. Daar waar er verbeterpunten geconstateerd zijn, is dit teruggekoppeld aan de vervoerders die hier meteen werk van hebben gemaakt.

Hieronder de belangrijkste conclusies per vervoerder:

Arriva:

- Altijd binnen 2 minuten bereikbaar.
- Klachten via contactformulier tijdig afgehandeld.
- Brieven binnen 2 weken afgehandeld.
- Overige kanalen ook goed bereikbaar en binnen 2 weken afgehandeld.
- Klachtafhandeling is vriendelijk.
- Een passende oplossing waar mogelijk.
- Duidelijke reactie en uitleg.
- Taalgebruik goed, maar niet voor iedereen begrijpelijk.

Hermes:

- Klantenservice niet altijd binnen 2 minuten bereikbaar.
- Klachten via contactformulier tijdig afgehandeld.
- Klantvriendelijk.
- Bijna altijd een passende oplossing.
- Heldere reactie en uitleg.
- Taalgebruik over het algemeen goed.



4.4 Marketing

In 2022 waren de marketingactiviteiten met name gericht op het herstel van de reizigersaantallen en het verbeteren van de klantwaardering.

De marketingactiviteiten in de drie Brabantse openbaar vervoer-concessies worden uitgevoerd onder de vlag van Bravo (Brabant Vervoert Ons). Dit zorgt voor herkenbaarheid bij de reiziger. Hieronder een overzicht van een aantal van deze marketingcampagnes in 2022:

Imagocampagne Bravo

Het doel van deze campagne was om het gebruik van het openbaar vervoer te stimuleren en de zichtbaarheid te vergroten. De imagocampagne was verdeeld in vier deelcampagnes, waarbij de eerste twee delen aansloten op de landelijke campagne OV=OK, natuurlijk wel zoveel mogelijk toegespitst op onze eigen regio.

Door corona zagen we met name een afname van het busgebruik door forensen en ook senioren zijn behoudend in hun terugkeer naar het openbaar vervoer. Daarom legden we in de derde en vierde deelcampagnes de focus op ouderen en forensen en zakelijke reizigers in Brabant, waarbij we per doelgroep zo specifiek mogelijk inspelen op relevante motieven, drijfveren en proposities.

De derde campagne focuste zich op senioren. De campagne benadrukte de kortingen die deze doelgroep tot haar beschikking heeft en de voordelen van reizen met het openbaar vervoer (aansluitend bij de Bravo-kernwaarden veilig, toegankelijk en betrouwbaar).

De laatste deelcampagne richtte zich op de forensen en zakelijke reizigers. De campagne is ingezet met als belangrijkste doel om de zichtbaarheid te vergroten onder deze doelgroep.

Campagne prijsperceptie

De campagne 'De bus, voordeliger dan je denkt!' had als doel om de prijsperceptie van busreizen positief te beïnvloeden door mensen te informeren over de prijzen van het reizen met de bus en de voorteelmogelijkheden zoals kortingsmogelijkheden en gratis reizen voor kinderen. Uit verschillende onderzoeken blijft namelijk naar voren komen dat het merendeel van de consumenten de prijs van een busreis structureel te hoog inschat.

Campagne voordeel in de vakantieperiode

Deze tariefactie bestond uit een samenreiskorting: twee reizigers konden samen op één dalurendagkaart reizen (2-voor-de-prijs-van-1). De actie was geldig in de hele maand mei (inclusief voorjaarsvakantie), de herfstvakantie en de kerstvakantie.



Aansluiten op landelijke campagnes

Met Bravo sluiten we ook aan op landelijke campagnes en onderwerpen in het OV. Een belangrijke ontwikkeling is de introductie van OVpay: betalen met je bankpas of creditcard. Sinds september 2022 is dit in Brabant mogelijk. Vanuit de toolkit die alle vervoerders hebben ontvangen, ontwikkelden we campagne- en informatiemateriaal over OVpay. In 2023 wordt dit voortgezet.



**OV
pay**

**Nu hier
in- en uitchecken
met je betaalpas,
straks overal**

Op steeds meer plekken in Nederland kunnen reizigers in- en uitchecken met hun contactloze betaalpas, creditcard of mobiel. Heel handig als je af en toe met het OV reist. De OV-chipkaart blijft nog gewoon werken. Kijk voor meer informatie op de website ovpay.nl.

Bravo
Brabant reest er mee

ovpay.nl

Colofon

Dit is een uitgave van de Provincie Noord-Brabant
www.brabant.nl
info@brabant.nl

november 2023

